

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Daryanto, Setyabudi. 2014. *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta. Penerbit Gava Media.
- Haming, Murdifin dan Mahfud Nurnajamuddin. 2014. *Manajemen Produksi Modern*. Jakarta: PT. Bumi Aksar
- Hasibuan, Malayu. 2010. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Heizer, Jay dan Barry Render. 2015, *Operations Management (Manajemen Operasi)*, ed.11, Penerjemah: Dwi Anoegrah Wati S dan Indra Almahdy, Jakarta: Salemba empat.
- Heizer, J., Render, B., & Munson, C. 2017, *Operations Management for Organizational Excellence : Introduction to Total Quality 7th Edition*. London: Pearson Education, Inc.
- Moleong, Lexy J. 2010, *Metodologi penelitian kualitatif*, Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Nasution. 2015. *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management)*. Edisi ketiga. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Rusdiana, A. H. 2014. "Manajemen Operasi". Edisi Pertama. Bandung: Pustaka Setia.
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suhardi., 2018., *Pengantar Manajemen dan Aplikasinya*, Yogyakarta: Penerbit Gava Media.
- Stevenson, W.J., Chuong, S.C. 2014 *Manajemen Operasi Perspektif Asia*, Edisi 9. Terjemahan oleh Diana Angelica. Jakarta: Salemba Empat.
- Tampubolon, Manahan. 2014. *Manajemen Operasi & Rantai Pemasok (Operation and Supply-chain Management)*. Edisi pertama. Jakarta: Mitra Wacana Media.

- Tjiptono, F., & Chandra, G. 2011. *Service, Quality & Satisfaction* Edisi ketiga. Yogyakarta: Penerbit CV Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra 2012, *Pemasaran Strategik*, Edisi kedua, Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy, 2012, *Service Management* Mewujudkan Layanan Prima, Edisi kedua, Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Umar, Husein. 2014, *Metodologi Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*, Jakarta:Rajawali Pers.
- Wijaya, Tony. 2011, *Manajemen Kualitas Jasa: Design Servqual, QFD, dan Kano, Disertai Contoh Aplikasi Dalam Kasus Penelitian*. Jakarta: PT. Indeks
- Wijaya, Tony, 2018. *Manajemen Kualitas Jasa*. Edisi kedua. Jakarta: PT Indeks.

